

2022年 オリコン顧客満足度®調査
《初調査》満足度の高い『電力会社 小売』ランキング発表
総合1位は【Loopでんき】



「料金プラン」や「サポートサービス」など3つの評価項目でも1位獲得
全8地域別では「東北」「関東」など最多6地域で【楽天でんき】が1位

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『電力会社 小売』についての満足度調査を実施し、3月1日（火）14時にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。



結果は、総合1位が「Loopでんき」、総合2位が「楽天でんき」、総合3位が「エルピオでんき」となりました。

なお、『電力会社 小売』は今回初調査となります。対象となる事業者は、「電気事業法における事業区分※」のうち一般の需要に応じ電気を供給する「小売電気事業」を行う事業者としています。

(※) 資源エネルギー庁 ホームページ「電気事業制度について」

https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/

《TOPICS》

■【Loopでんき】が総合1位
「加入手続き」「料金プラン」「サポートサービス」の3つの評価項目でも1位獲得

■【楽天でんき】が総合2位
「加入手続き」「キャンペーン・特典」の2つの評価項目に加え、「東北」「関東」など最多6地域で1位を獲得

■【エルピオでんき】が総合3位
評価項目「コストパフォーマンス」と部門別「3人以上世帯」で1位獲得

■全8地域のうち、「北海道」では【北ガスの電気】が2位、「東海」では【東邦ガス】【中部電力ミライズ】がそれぞれ2位・3位など地域に根差したサービスが高評価獲得

《利用動向》電力サービスの切り替えを検討したきっかけ

■「お得になるという広告・宣伝を見た」が最多 47.2%
値上がりで切り替えを検討したとの声も

<評価項目（5項目）>「加入手続き」「料金プラン」「サポートサービス」「キャンペーン・特典」「コストパフォーマンス」
<部門別 地域別（8地域）>「北海道」「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」
<部門別 住居別>「戸建て」「マンション」
<部門別 世帯人数別>「1人暮らし」「2人世帯」「3人以上世帯」
<部門別 世帯別>「ペット飼育世帯」

2022年 オリコン顧客満足度®調査 電力会社 小売 総合ランキング

| 順位 | サービス名 | 得点 |
|-----|----------------|------|
| 1位 | Loopでんき | 72.6 |
| 2位 | 楽天でんき | 72.2 |
| 3位 | エルピオでんき | 71.6 |
| 4位 | 東京ガス | 69.8 |
| 5位 | 大阪ガスの電気 | 69.7 |
| 6位 | ENEOSでんき | 69.2 |
| 7位 | 中部電力ミライズ | 68.1 |
| 8位 | auでんき | 67.7 |
| 8位 | ミツウロコグリーンエネルギー | 67.7 |
| 10位 | 関西電力 | 67.2 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

■【Loopでんき】が総合1位

「加入手続き」「料金プラン」「サポートサービス」の3評価項目でも1位獲得

過去3年以内に電力会社を契約、もしくは切り替え、無料期間を除いて3ヶ月以上利用を継続している全国の18～84歳までの利用者7,181人を対象とした『電力会社 小売』の満足度調査。

初となる今回の調査結果では、【Loopでんき<株式会社Loop（ループ） 本社：東京都台東区>】が、総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは、「加入手続き」「料金プラン」「サポートサービス」の3項目で1位に。また部門別ランキングでは、地域別「北海道」、世帯人数別「1人暮らし」「2人世帯」で1位を獲得しています。

～【Loopでんき】について、実際の利用者コメント～

「今までの電力会社の料金よりも毎月千円くらい下がったのがよかった（20代・女性）」

「基本料金0円で、毎日使用量のグラフがわかりやすく、計算の仕方も優しく説明されているので、切り替えて良かった（50代・女性）」

■【楽天でんき】が総合2位

「加入手続き」「キャンペーン・特典」の2つの評価項目に加え、「東北」「関東」など最多6地域で1位を獲得

総合2位に輝いたのは【楽天でんき（楽天エナジー株式会社 本社：東京都世田谷区）】。

評価項目別ランキングでは、「加入手続き」「キャンペーン・特典」の2項目で1位に。

また地域別ランキングでは、8地域中「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「九州・沖縄」の最多6地域で1位を獲得のほか、居住別「戸建て」「マンション」、世帯別「ペット飼育世帯」でも1位を獲得しています。

～【楽天でんき】について、実際の利用者コメント～

「毎月使用料金がメールできてわかりやすいし、アプリをひらけば今まで使用した電気料金や使用量のグラフも確認できるからすごく便利（30代・女性）」

「時間帯ごとの電気使用量がすぐにわかるのが良かったです。また、月額料金も若干ですが安くなったことも良かったです（40代・男性）」

■【エルピオでんき】が総合3位

評価項目「コストパフォーマンス」と「3人以上世帯」部門で1位獲得

総合3位は【エルピオでんき（株式会社エルピオ 本社：千葉県市川市）】が獲得。

評価項目別ランキングでは「コストパフォーマンス」で1位の評価を得ています。

また部門別ランキングでは、世帯人数別「3人以上世帯」で1位を獲得しています。

～【エルピオでんき】について、実際の利用者コメント～

「利用プランが分かりやすい。電気料金が安くなった（60代以上・男性）」

「月々の料金が安くなった。しつこい営業も余計な提案もなく信頼できる。（50代・女性）」

■地域別部門では、地場に根付いたサービス が高評価を獲得

地域別ランキング全8地域のうち、
「北海道」では【北ガスの電気（北海道ガス株式会社 本社：北海道札幌市）】が2位、
「東北」では【東北電力（東北電力株式会社 本社：宮城県仙台市）】が3位、
「東海」では【東邦ガス（東邦ガス株式会社 本社：愛知県名古屋市）】、【中部電力ミライズ（中部電力ミライズ株式会社 本社：愛知県名古屋市）】がそれぞれ2位・3位、
「近畿」では【eo電気（株式会社オプテージ 本社：大阪府大阪市）】、【大阪ガスの電気（大阪ガス株式会社 本社：大阪府大阪市）】がそれぞれ2位・3位、
「中国・四国」では【中国電力（中国電力株式会社 本社：広島県広島市）】が1位、
「九州・沖縄」では【西部ガス（西部ガス株式会社 本社：福岡県福岡市）】が2位など
各地域に本社を置く企業のサービスが高評価を獲得しています。

地域別ランキング TOP3

| 北海道 | | | 東北 | | |
|-------|-----------|------|--------|----------|------|
| 1位 | Loopでんき | 73.8 | 1位 | 楽天でんき | 73.7 |
| 2位 | 北ガスの電気 | 71.3 | 2位 | ENEOSでんき | 70.4 |
| 3位 | auでんき | 67.3 | 3位 | 東北電力 | 68.0 |
| 関東 | | | 甲信越・北陸 | | |
| 1位 | 楽天でんき | 72.3 | 1位 | 楽天でんき | 72.2 |
| 2位 | Loopでんき | 71.9 | 2位 | ENEOSでんき | 71.0 |
| 3位 | エルピオでんき | 71.6 | - | - | - |
| 東海 | | | 近畿 | | |
| 1位 | 楽天でんき | 70.7 | 1位 | 楽天でんき | 73.8 |
| 2位 | 東邦ガス | 69.4 | 2位 | eo電気 | 71.3 |
| 3位 | 中部電力ミライズ | 68.4 | 3位 | 大阪ガスの電気 | 70.0 |
| 中国・四国 | | | 九州・沖縄 | | |
| 1位 | 中国電力 | 68.5 | 1位 | 楽天でんき | 71.1 |
| 2位 | ENEOSでんき | 66.7 | 2位 | 西部ガス | 70.4 |
| 3位 | ソフトバンクでんき | 64.9 | 3位 | auでんき | 69.2 |

※色付きは各地域に本社を置く企業のサービス
上記順位以降はサイトにて掲載しております

評価項目別ランキング TOP3

| 加入手続き | | | 料金プラン | | | サポートサービス | | |
|-----------|----------|------|------------|---------|------|----------|---------|------|
| 1位 | 楽天でんき | 79.8 | 1位 | Loopでんき | 74.3 | 1位 | Loopでんき | 73.3 |
| 1位 | Loopでんき | 79.8 | 2位 | 楽天でんき | 73.5 | 2位 | 大阪ガスの電気 | 72.8 |
| 3位 | 大阪ガスの電気 | 78.0 | 3位 | エルピオでんき | 73.2 | 3位 | 楽天でんき | 72.4 |
| キャンペーン・特典 | | | コストパフォーマンス | | | | | |
| 1位 | 楽天でんき | 69.6 | 1位 | エルピオでんき | 72.0 | | | |
| 2位 | エルピオでんき | 68.9 | 2位 | Loopでんき | 71.8 | | | |
| 3位 | ENEOSでんき | 67.0 | 3位 | 楽天でんき | 71.1 | | | |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

住居別ランキング TOP3

| 戸建て | | | マンション | | |
|-----|---------|------|-------|---------|------|
| 1位 | 楽天でんき | 72.8 | 1位 | 楽天でんき | 72.1 |
| 2位 | エルピオでんき | 72.6 | 2位 | Loopでんき | 71.5 |
| 2位 | Loopでんき | 72.6 | 3位 | エルピオでんき | 70.9 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

世帯人数別ランキング TOP3

| 1人暮らし | | | 2人世帯 | | | 3人以上世帯 | | |
|-------|---------|------|------|---------|------|--------|---------|------|
| 1位 | Loopでんき | 71.7 | 1位 | Loopでんき | 73.3 | 1位 | エルピオでんき | 74.9 |
| 2位 | 楽天でんき | 71.6 | 2位 | 楽天でんき | 72.5 | 2位 | Loopでんき | 72.7 |
| 3位 | 大阪ガスの電気 | 69.1 | 3位 | エルピオでんき | 72.0 | 3位 | 楽天でんき | 72.3 |
| 3位 | 東京ガス | 69.1 | | | | | | |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

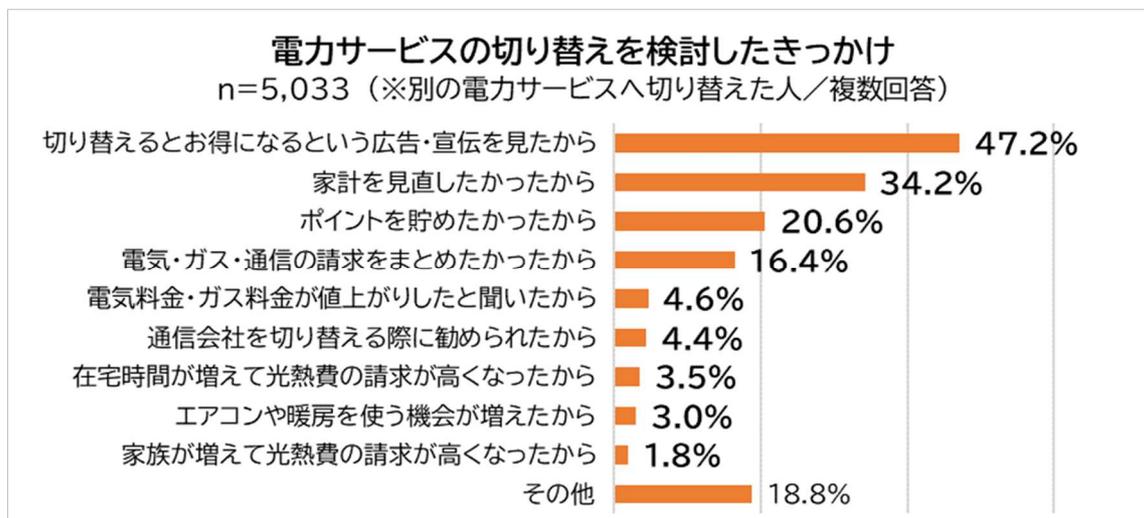
世帯別ランキング TOP3

| ペット飼育世帯 | | |
|---------|---------|------|
| 1位 | 楽天でんき | 73.1 |
| 2位 | 東京ガス | 71.7 |
| 3位 | 大阪ガスの電気 | 71.2 |

※上記順位以降はサイトにて掲載しております

《利用動向》電力サービスの切り替えを検討したきっかけ 「お得になるという広告・宣伝を見た」が最多 47.2% 値上がりで切り替えを検討したとの声も

なお今回、別の電力サービスへ切り替えをおこなった回答者5,033人を対象に「電力サービス切り替えを検討したきっかけ」（複数回答）を聴取したところ、「お得になるという広告・宣伝を見た（47.2%）」が最も多く、「家計を見直したかった（34.2%）」「ポイントが貯めたかった（20.6%）」という回答が続きました。その他の上位回答では「電気料金・ガス料金が値上がりしたと聞いたから」との声もあり、燃料価格の高騰に伴う値上がりも影響しているようです。



《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 電力会社 小売

■ サンプル数：7,181人 ■ 調査企業数：54社 ■ 規定人数：100人以上

■ 定義：一般家庭向けに電気を販売する小売電気事業者

■ 調査期間：2021/11/18～2021/11/29

■ 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：以下すべての条件を満たす人

- 1) 過去3年以内に電力会社を契約、もしくは、切り替えた人
- 2) 3ヶ月以上利用を継続している人（無料期間は除く）
- 3) 企業選定に関与し、料金を把握している人 ただし、法人利用は除く

■ URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-electricity/retailing/>

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに191ランキング、延べ297万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ（<https://life.oricon.co.jp/rank-electricity/retailing/>）のリンク設置をお願いいたします。

その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査 電力会社 小売 ランキング

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻